

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

ADINDA RACHMA NATARINA

22012010261/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2026

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

ADINDA RACHMA NATARINA

22012010261/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:
ADINDA RACHMA NATARINA
22012010261/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 21 Agustus 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M.
NIP. 198410132019032010

Tim Penguji
Ketua

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 196304201991032001

Anggota

Dr. Drs. Sugito, M.M.
NIP. 196507262001121001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adinda Rachma Natarina

NPM : 22012010261

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 Agustus 2026

Yang menyatakan



Adinda Rachma Natarina

NPM. 22012010261

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SURABAYA"** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Namun demikian, penyelesaian skripsi ini dapat terwujud berkat doa, bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., IPU., ASEAN.Eng., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh kesabaran untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan yang sangat berarti kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai. Terima kasih atas setiap ilmu, perhatian, dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Wijang Widyati, A.Md., S.A.P., selaku narasumber sekaligus pihak dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya yang telah memberikan izin penelitian, bantuan, arahan, serta meluangkan waktu untuk mendampingi proses pengambilan data. Terima kasih atas segala bantuan dan keramahan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Teruntuk Mama, Papa, dan Kakak tercinta, terima kasih atas kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta kepercayaan yang tidak pernah putus kepada penulis. Terima kasih karena selalu menjadi rumah tempat penulis pulang ketika merasa lelah, menjadi sumber kekuatan di setiap proses kehidupan, dan selalu meyakinkan bahwa penulis mampu melewati segala tantangan. Terima kasih atas setiap perjuangan yang telah diberikan agar penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga memperoleh gelar sarjana.

Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya rasa syukur penulis memiliki keluarga yang selalu hadir dalam setiap langkah kehidupan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Mama, Papa, dan Kakak.

7. Kepada keluarga kedua penulis, Dimei, Dilah, Nanda, Salma, dan Kinan, terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu hadir sejak masa SMA hingga saat ini. Terima kasih atas tawa, cerita, dukungan, dan kebersamaan yang tidak pernah berubah meskipun masing-masing telah memiliki kesibukan dan jalan hidup yang berbeda. Kehadiran kalian selalu menjadi tempat bagi penulis untuk melepas penat dan mengingatkan bahwa persahabatan yang tulus tidak mengenal jarak maupun waktu. Semoga persahabatan ini tetap terjalin hingga masa depan nanti.
8. Kepada sahabat terbaik penulis, Puteri Haiza Nurisnadiyah dan Talitha Triana Wibowo, terima kasih telah menemani perjalanan penulis sejak hari pertama menjadi mahasiswa. Terima kasih telah tumbuh bersama, saling mendukung, saling menguatkan, dan menjadi tempat berbagi cerita dalam setiap suka maupun duka selama masa perkuliahan. Kalian adalah saksi dari setiap proses yang telah penulis lalui, mulai dari menjadi mahasiswa baru hingga akhirnya berhasil menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, serta selalu percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan semua ini.

9. Kepada keluarga kecil penulis di bangku perkuliahan, "*circle toxic*": Iput, Jamet, Ayak, Anna, Iweh, Sayyid, Abid, Leo, Abi, dan Satria, terima kasih telah menjadi bagian yang sangat berarti dalam perjalanan hidup penulis. Terima kasih telah menemani hari-hari penulis tanpa mengenal waktu, mulai dari mengerjakan tugas, menyusun skripsi hingga larut malam bahkan menjelang pagi, berbagi tawa di tengah rasa lelah, dan selalu hadir di setiap proses yang penuh tekanan. Setelah melewati masa-masa sulit dalam kehidupan pribadi penulis, kalian menjadi orang-orang yang tidak pernah membiarkan penulis merasa sendiri. Terima kasih telah menghibur, mendengarkan setiap keluh kesah, mengajak penulis kembali tertawa ketika keadaan terasa berat, serta menjadi alasan mengapa masa-masa terakhir perkuliahan tetap dipenuhi banyak kenangan indah. Di balik candaan, ejekan, dan kebiasaan saling *me-roasting* yang sudah menjadi ciri khas pertemanan kita, selalu ada ketulusan, kepedulian, dan dukungan yang tidak pernah gagal membuat penulis bangkit kembali. Kehadiran kalian akan selalu menjadi salah satu bagian terbaik dalam perjalanan hidup penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, peneliti selanjutnya, serta semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Juli 2026
Penulis
Adinda Rachma Natarina

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 <i>Human Capital Theory</i>	21
2.2.2 Kinerja Karyawan	23
2.2.3 Pelatihan.....	33
2.2.4 Kompetensi.....	38
2.3 Hubungan Antar Variabel	42
2.3.1 Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan.....	42
2.3.2 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan	45
2.4 Kerangka Konseptual.....	49
2.5 Hipotesis Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	50
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	50
3.1.2 Identifikasi Variabel	50
3.1.3 Pengukuran Variabel	55
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	57
3.2.1 Populasi	57

3.2.2	Sampel.....	57
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.3.1	Jenis Data	58
3.3.2	Sumber Data.....	58
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	58
3.4.1	Studi Pustaka	58
3.4.2	Wawancara	59
3.4.3	Kuesioner	59
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.5.1	Uji Validitas.....	59
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	60
3.6	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	60
3.6.1	Teknik Analisis Data	60
3.6.2	Cara Kerja PLS.....	61
3.6.3	Langkah-langkah PLS	62
3.6.4	Asumsi PLS.....	70
3.6.5	Ukuran Sampel.....	70
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	72
4.1.1	Profil Instansi	72
4.1.2	Visi dan Misi Instansi.....	73
4.1.3	Motto Pelayanan.....	74
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	75
4.2.1	Penyebaran Kuesioner.....	75
4.2.2	Karakteristik Responden	75
4.2.3	Deskripsi Variabel	80
4.3	Analisis dan Pengujian Hipotesis	95
4.3.1	Interpretasi Hasil PLS	95
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	111
4.4.1	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan.....	112
4.4.2	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	115

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	119
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN.....	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tangkapan Layar Keluhan Pengguna Layanan pada Google Review DPMPTSP Kota Surabaya (2025).....	6
Gambar 1. 2 Tangkapan Layar Keluhan Pengguna Layanan pada Google Review DPMPTSP Kota Surabaya (2025).....	6
Gambar 1. 3 Tangkapan Layar Keluhan Pengguna Layanan pada Google Review DPMPTSP Kota Surabaya (2025).....	7
Gambar 1. 4 Tangkapan Layar Keluhan Pengguna Layanan pada Sosial Media Instagram Resmi (2026).....	7
Gambar 1. 5Tangkapan Layar Keluhan Pengguna Layanan pada Sosial Media Instagram Resmi (2026).....	7
Gambar 1. 6 Tangkapan Layar Keluhan Pengguna Layanan pada Sosial Media Instagram Resmi (2025).....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	49
Gambar 3. 1 Diagram Jalur PLS	63
Gambar 4. 1 Diagram Outer Model PLS	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Karyawan Tiap Bidang DPMPTSP Kota Surabaya Tahun 2026.....	3
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kategori Mutu Pelayanan DPMPTSP Kota Surabaya	5
Tabel 1. 3 Data Realisasi Pelatihan Internal Karyawan Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan DPMPTSP Kota Surabaya Tahun 2025.....	9
Tabel 1. 4 Rekapitulasi Tingkat Pendidikan Karyawan Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan DPMPTSP Kota Surabaya (2025).	11
Tabel 1. 5 Rekapitulasi Status Kepegawaian Karyawan Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha Dan Pelayanan Non Perizinan DPMPTSP Kota Surabaya (2025)	12
Tabel 4. 1 Motto Instansi.....	74
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	78
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	79
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Terhadap Pelatihan (X1).....	81
Tabel 4. 7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Terhadap Kompetensi (X2)	86
Tabel 4. 8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	90
Tabel 4. 9 Nilai Outer Loading	96
Tabel 4. 10 Nilai Fornell-Larcker Criterion	99
Tabel 4. 11 Nilai Cross Loading.....	101
Tabel 4. 12 Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	103
Tabel 4. 13 Nilai Composite Reliability.....	104
Tabel 4. 14 Nilai R-square	107
Tabel 4. 15 Nilai Q-square	108
Tabel 4. 16 Nilai Path Coefficient	109

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA
SURABAYA**

Oleh:

Adinda Rachma Natarina
22012010261/FEB/EM

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan antara capaian administratif pelayanan yang tinggi dengan masih munculnya keluhan masyarakat terkait kesiapan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan, yang diduga berkaitan dengan pelatihan dan kompetensi karyawan yang belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sekaligus sampel sebanyak 64 karyawan yang ditentukan melalui teknik sampling jenuh (sensus). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan kompetensi sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan pelatihan memberikan kontribusi yang relatif lebih besar dibandingkan kompetensi. Artinya, semakin baik kualitas pelatihan yang diselenggarakan serta semakin tinggi kompetensi yang dimiliki karyawan, semakin optimal pula kinerja pelayanan yang dihasilkan. Penelitian ini menegaskan bahwa penguatan pelatihan dan pengembangan kompetensi merupakan dua strategi manajemen sumber daya manusia yang saling melengkapi dan perlu dikelola secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik di DPMPTSP Kota Surabaya.

Kata Kunci: Pelatihan, Kompetensi, Kinerja Karyawan, Pelayanan Publik, *Partial Least Squares* (PLS-SEM)